



OBLASTNÍ NEMOCNICE JIČÍN a.s.
Bolzanova ul. čp. 512, 506 43 Jičín, tel. 493 582 111, fax. 493 582 214

Školení je šance

„Vzdělání – cesta ke kvalitě“

Do výběrového řízení na dodavatele školících aktivit pro projekt Vzdelání – cesta ke kvalitě se přihlásily 3 firmy.

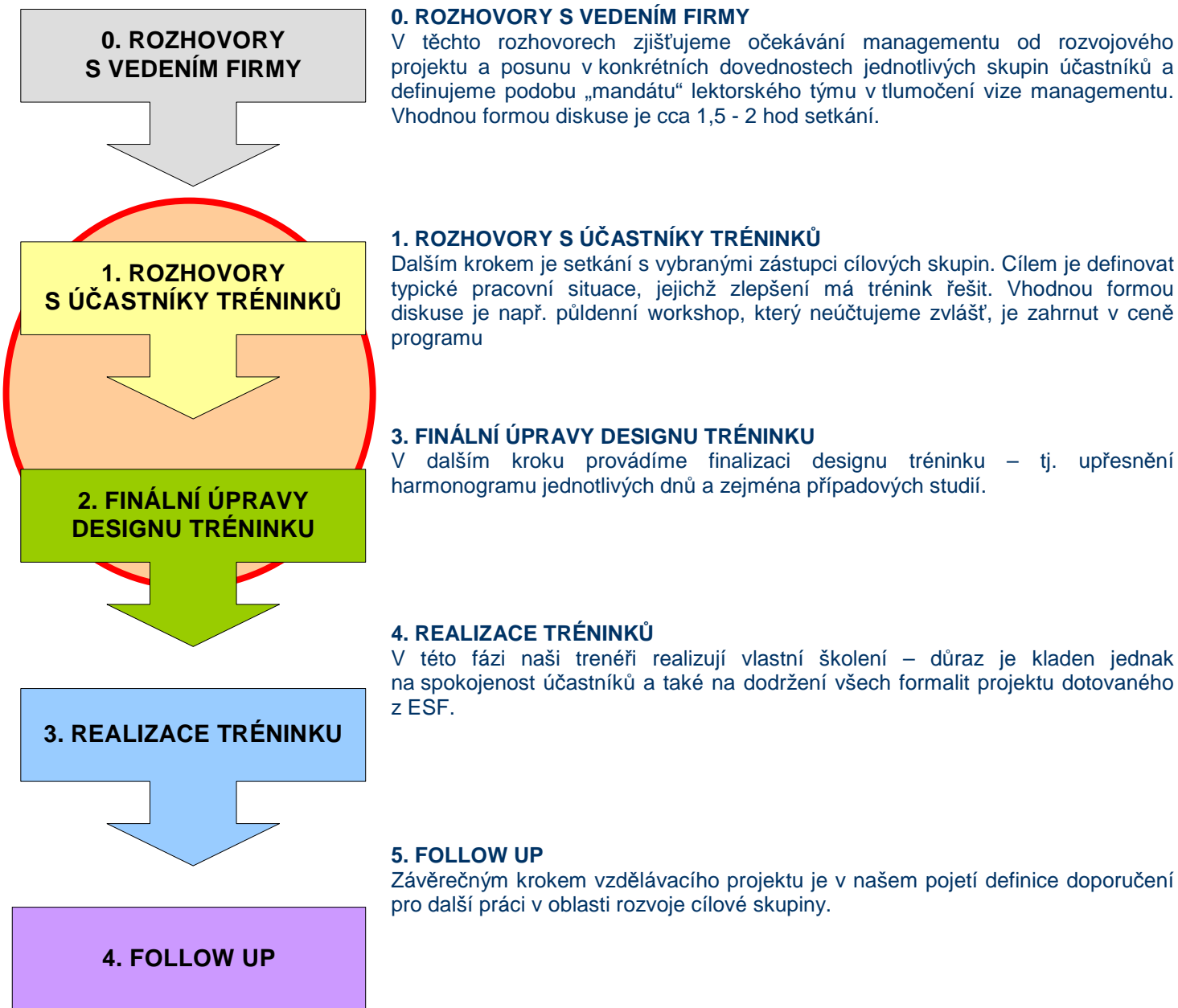
1. Centrum andragogiky, s.r.o.
Škroupova 631
500 02 Hradec Králové 2
2. Aperta, s.r.o.
Lužická 1157/30
460 01 Liberec
3. M.C.Triton, spol.s.r.o.
Evropská 423/178
160 00 Praha

Výběrové řízení probíhalo od 1.4. do 13.4.2010.

Kritéria výběrového řízení splnila a byla vybrána firma M.C. Triton, spol.s.r.o.

PŘÍSTUP M.C.TRITON KE VZDĚLÁVACÍM PROJEKTŮM

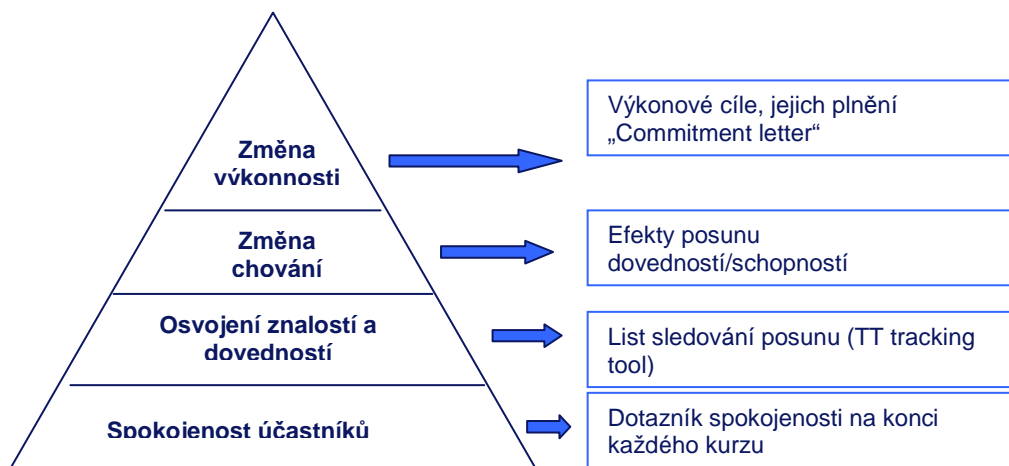
Přístup M.C.TRITON ke vzdělávání klade velký důraz na tzv. **adaptaci trenérů** na reálné prostředí klienta. Tento přístup ilustruje následující schéma:



SLEDOVÁNÍ A HODNOCENÍ EFEKTŮ VZDĚLÁVÁNÍ

Pro potřeby měření efektů vzdělávacího programu vycházíme z metodiky Kirkpatrickova modelu měření efektivity rozvojových aktivit. Metodika popisuje, jakých efektů lze vzděláváním dosáhnout.

4 Úrovně efektů programů vzdělávání



Spokojenost

Spokojenost je sycena dobrými přátelskými vztahy, vzájemným poznáním kolegů. Druhotným efektem takto postavených programů je zvýšení pocitu sounáležitosti a loajality s firmou.

Osvojení znalostí a dovedností

Je potřeba, aby program obsahoval, jak určitou část dobře a srozumitelně podané teorie, tak část praktickou v podobě nejrozmanitějších praktických cvičení a modelových situací.

Změna chování manažera v praxi

V programu je nutné podat určitou část teoretických poznatků a podpořit jejich bezprostřední aplikaci do praxe prostřednictvím modelových situací, praktických cvičení a především individuálních prožitků.

Změna výkonnosti organizace, oddělení = Dopad do měřitelných ukazatelů – KPI's

Podporuje jen nejefektivněji zacílené vzdělávání zahrnující v sobě vše předcházející. Je velmi vhodné, aby jednotlivé změny (tzv. kritické parametry) byly měřitelné v podobě efektů, které přinášejí posun, zisk, a dosažení cílů celé společnosti. Vzděláváním je často obtížné změny výkonnosti dosáhnout, protože do hry vstupují aktuální podmínky ve firmě.

HODNOCENÍ EFEKTŮ VZDĚLÁVÁNÍ

Metodika vyhodnocení plnění cílů vzdělávání

Na základě nastavení konceptu programu vzdělávání bude hodnocení kurzů pracovat s prvními třemi liniemi Kirkpatrickova modelu měření efektu vzdělávání

- Spokojenost (všechny skupiny)
- Osvojení si znalostí a dovedností (všechny skupiny)
- Změna chování manažera v praxi (pro skupiny TOP, středního managementu)

1. List hodnocení

Každý účastník po skončení každého kurzu vyplní list hodnocení, který sleduje spokojenost účastníka s výukou v 5 kritériích včetně individuálního hodnocení přínosu kurzu pro svou praxi.

2. Osobní rozvojový list (ORL) účastníka

Na konci výukového dne si každý účastník napíše, co jej z výuky zaujalo a co uplatní v praxi na svém pracovišti.

Osobní rozvojové listy mohou následně sloužit jako „průvodce“ osobního rozvoje zaměstnance ON Jičín, nad kterým může spolu se svým nadřízeným diskutovat a hodnotit své úsilí posouvat úroveň své proklientské komunikace (resp. přístupu) při pravidelném hodnotícím rozhovoru (lékaři, všeobecné sestry).

Lektor tyto „osobní závazky“ na konci každého kurzu sepíše do seznamu, který předá jako výstup ze školícího dne zadavateli pro zpětnou vazbu.

Pro řídicí pracovníky (top management, primáři, vedoucí středního zdravotnického personálu), se bude záznam v ORL resp. zpětná vazba z praxe sdílet ve skupině vždy na začátku následujícího kurzu.

3. Zpracování a komunikace výsledků:

M.C.TRITON zpracuje celkovou Závěrečnou zprávu z realizace vzdělávacího programu za jednotlivá témata

- Proklientská komunikace,
- Manažerské dovednosti I,
- Manažerské dovednosti II

a skupiny

- střední zdravotnický personál
- vedoucí středního zdrav. personálu
- lékaři
- primáři
- top management

ve které budou zohledněny všechny výše uvedené vstupy pro hodnocení a prezentováno doporučení pro další vzdělávání a rozvoj cílové skupiny, které bude vycházet z hodnocení a údajů získaných v průběhu stávajícího vzdělávání.

METODY – FORMY VÝUKY

M.C. Triton užívá ve vedení vzdělávacích aktivit moderní způsoby a metody výuky, jejichž těžištěm interaktivní přístup, zaměřený na zážitkovou, praktickou zkušenost, od které se odvíjí poznání a definování teoretických principů témat. Při výuce se opíráme o metody aplikované psychologie, odborné zkušenosti lektorů, nejlepší praxi účastníků.

Každý kurz se standardně skládá z množství metod a postupů:

- Výklad
- Dataprojekce, prezentace, video
- Individuální práce
 - vyplňování dotazníků,
 - přípravy na role play,
 - analýzy případových studií
 - osobní prezentace
- Skupinové práce
 - manažerské hry, týmové hry
 - řízené diskuse
 - analýzy případových studií
 - sebepodpůrné konzultační skupiny
 - skupinové prezentace
- Práce v párech / trojicích
 - modelové situace
 - role play
 - analýzy případových studií
- Videotrénink
 - modelové situace
 - role play

Učební pomůcky, které MC Triton používá při vzdělávání dospělých

- Dataprojektor
- Flipchart
- Kamera
- Fotoaparát
- Plátno
- Fyzický materiál pro manažerské hry (např. nůžky, lepidla, polystyren, barvy, štětce, noviny, lana, šátky, míčky....)
- Skripta / manuály pro účastníky
- Psací potřeby, tužky, propisovačky, fixy, zvýrazňovače

PROGRAM PROJEKTU VZDĚLÁNÍ – CESTA KE KVALITĚ

I. Modul – Proklientská komunikace

Proklientská komunikace

časová dotace 2 dny

Cílem vzdělávacího modulu je rozvoj měkkých dovedností k uspokojování potřeb pacienta a osvojení si proklientského přístupu těmi zaměstnanci, kteří v rámci své pracovní pozice komunikují s pacienty

I den kurzu

- Kdo jsem a jaká je moje pracovní role v nemocnici
 - Definice rolového očekávání (odborné versus. „laické“)
 - Sebereflexe
 - Co mi v mé pracovní roli pomáhá a co brání v efektivní komunikaci
- Vymezení komunikačních situací na pracovišti
 - Verbální komunikace a její složky
 - Zásady optimální komunikace
 - Struktura sdělení
 - Efektivní vysílání zprávy - kladení otázek
 - Efektivní přijímání zprávy - aktivní naslouchání
 - Neverbální komunikace – 70% sdělení
- Pacient, jeho osobnostní typologie a jednání
 - Bariéry a poruchy komunikace s pacientem
 - Co je způsobuje
 - Jak je eliminovat

II den kurzu

- Vlastní sebevědomí a sebezpochopení jako cesta k sebeovládání
 - Dynamika dvojice cit - rozum
- Emoce, emocionální inteligence, její význam
- Trénink a posilování emocionální stability.
 - Asertivita a konflikt
 - Komunikace s problémovými typy
 - Jednání a dosahování dohody s pacientem
 - Zvládání námitek pacientů
 - Odmítnutí, jak říci ne
 - Asertivní desatero
- Syndrom vyhoření
 - Jeho příčiny (frustrace, deprivace, krize)
 - Jeho zvládání.
- Relaxační metody a jejich místo v životě pracovníka ve zdravotnictví

Formy a metody výuky:

Kurz pracuje s výkladem, dataprojekcí, prací individuální – práce s dotazníky, analýza, práce v tandemech, role play, zážitkové techniky, skupinová práce – řízené diskuse, reflexe praxe, případové studie a modelové situace – videotrénink

Kurz je určen pro 446 lidí (30 skupin/15 lidech)

Primáři

Lékaři

Střední zdravotnický personál

Hlavní sestra

Náměstek lékařské preventivní péče

Manažer kvality

II. Modul – Manažerské dovednosti 1

Manažerské dovednosti I

časová dotace 3 dny

Cílem vzdělávacího modulu je zdokonalení manažerských dovedností vedoucích zaměstnanců ON Jičín a.s., nadefinování základního systému práce manažera a uvědomění si manažerských rolí.

I den kurzu

- Role a práce manažera v nemocnici
 - Osobnostní vybavení manažera
 - 4 typy autority
 - Principy „manažerského řemesla“
 - Definice ideálního manažera ON Jičín a.s.
- Řízení týmu
 - Strategické řízení a plánování
 - Stanovování a komunikace cílů do útvaru
 - Proklientský přístup jako vyžadovaný standard
 - Kontrolní systém
 - Monitorování, řízení úkolů
 - Delegování a zadávání úkolů
 - Snímek dne – naléhavé vs. důležité
 - Trénink delegování a zadávání úkolů

II den kurzu

- Řídící styl manažera
 - Blanchardovy styly vedení lidí
 - Personální mapa a výstavba týmu
 - Typologie podřízených a situační styly vedení lidí
 - Řízení výkonu lidí
 - Hodnocení a motivace k výkonu
 - Zpětná vazba
 - Trénink vedení hodnotících rozhovorů
 - Rozvoj podřízených

III den kurzu

- Vedení porad a schůzek
 - Porada jako nástroj řízení lidí
 - Typy porad
 - Příprava a trénink
- Firemní kultura, význam, vliv a její chápání pracovníky
 - Personifikace organizace - technika pro diagnostiku firemní kultury
 - silné a slabé stránky organizace
 - Změna firemní kultury
 - Nástroje a aktéři změny firemní kultury
 - Možnosti pracovníků podílet se na rozvoji firemní kultury

Formy a metody výuky:

Kurz pracuje s výkladem, dataprojekcí, prací individuální – analýza, dotazníkové šetření, práce v tandemech, role play, zážitkové techniky, skupinová práce – řízené diskuse, reflexe praxe, zpracování koláže - personifikace organizace, případové studie – tvorba best practice a modelové situace – videotrénink

Kurz je určen pro celkem 85 lidí (6 skupin/15 lidí)

Top management

Střední management

- Primáři
- Vedoucí středního zdravotnického personálu
- Nezdravotničtí vedoucí zaměstnanci

III. Modul – Manažerské dovednosti 2

Manažerské dovednosti II

časová dotace 2 dny

Cílem vzdělávacího modulu je zdokonalení v oblastech strategického plánování. Cílem kurzu je osvojení znalostí a dovedností potřebných k vytvoření strategického plánu firmy, naučit se spolupracovat při vytváření situační analýzy, formulovat vize, poslání a strategické i dílčí cíle.

I den kurzu

- **Strategické plánování**
 - Vize, strategie firmy jako východisko pro řízení.
 - Propojení strategických záměrů do řízení projektů a do manažerské praxe:
- Definice klíčových oblastí rozvoje,
- Parametry strategické úspěšnosti,
 - Principy metody „CIA“ (cíle, indikátory, aktivity).
 - aplikace metody „CIA“
- **Řízení změn**
 - Průběh změny
 - Změna jako projekt - fáze změny
 - Co změně pomáhá
 - Příprava a komunikace změny do organizace
 - Výběr a příprava týmu.
 - Postup, očekávání změny

II den kurzu

Vyjednávání a řešení konfliktů

- Hrozba konfliktů v řízení organizace, různost zájmů, přístupů, hodnot
- Konflikt - vznik, vývojové fáze, dopady.
 - Profesionální a osobní konflikty
- Principy vyjednávání.
- Diagnostika protistrany - zvolení správného přístupu k protistraně.
- Určení cílů a příprava na vyjednávání.(BATNA)
- Strategie vyjednávání
 - navrhování
 - smlouvání
 - ultimátum
 - ústupky
 - odklad
- Trénink vyjednávání a konfliktních rozhovorů

Time management

- Práce s osobními cíli - osobních versus pracovní cíle..
 - Osobní cíle a priority - jejich stanovování
 - Analýza časových ztrát (zloději času)
- Principy time-managementu
 - Návyky pro hospodaření s časem
 - Rozhodování jako součást každodenní práce.
 - Parettovo pravidlo
 - Matice naléhavé vs. důležité
 - Kouzlo delegování

Formy a metody výuky:

Kurz pracuje s výkladem, dataprojekcí, prací individuální – analýzy, přípravy; práce v tandemech, role play, řízené skupinové diskuse, reflexe praxe, případové studie a modelové situace – videotrénink

Kurz je určen pro 7 lidí (1 skupina)

Top management

Termíny vzdělávacích cyklů

registrační číslo projektu	CZ.1.04/1.1.02/35.00262	
název projektu	Vzdělání - cesta ke kvalitě	
název příjemce podpory	Oblastní nemocnice Jičín a.s.	
I. Proklientská komunikace	II. Manažerské dovednosti 1	III. Manažerské dovednosti 2
číslo vzdělávacího cyklu	číslo vzdělávacího cyklu	číslo vzdělávacího cyklu
I/1/20. - 21.5.2010	II/1/20. - 22.9.2010	III/1/6. - 7.6.2011
I/2/15. - 16.6.2010	II/2/20. - 22.10.2010	
I/3/22. - 23.6.2010	II/3/22. - 24.11.2010	
I/4/2. - 3.9.2010	II/4/21. - 23.3.2011	
I/5/6. - 7.9.2010	II/5/18. - 20.4.2011	
I/6/8. - 9.9.2010	II/6/23. - 25.5.2011	
I/7/13. - 14.9.2010		
I/8/15. - 16.9.2010		
I/9/4. - 5.10.2010		
I/10/6. - 7.10.2010		
I/11/11. - 12.10.2010		
I/12/13. - 14.10.2010		
I/13/25. - 26.10.2010		
I/14/1. - 2.11.2010		
I/15/3. - 4.11.2010		
I/16/8. - 9.11.2010		
I/17/15. - 16.11.2010		
I/18/7. - 8.3.2011		
I/19/9. - 10.3.2011		
I/20/14. - 15.3.2011		
I/21/16. - 17.3.2011		
I/22/4. - 5.4.2011		
I/23/6. - 7.4.2011		
I/24/11. - 12.4.2011		
I/25/13. - 14.4.2011		
I/26/27. - 28.4.2011		
I/27/2. - 3.5.2011		
I/28/4. - 5.5.2011		
I/29/9. - 10.5.2011		
I/30/11. - 12.5.2011		